

国家外专局行政许可标准化评价指标

（试行）

（一）文明服务标准化（100分）

1. 未执行首问负责制、AB岗等工作制度的，每例扣3分。
2. 未挂牌上岗的，每例扣2分；不按规定在工作台上公示（放置）岗位牌的，每例扣2分。
3. 因服务态度、服务质量和办事效率差，受到服务对象投诉，经查属实的，每例扣5分；存在吃、拿、卡、要现象的，每例扣10分。
4. 与服务对象发生冲突，影响工作秩序和形象，情节轻微的，每例扣3分；情节严重的，每例扣5分。
5. 单位审批事项应按时办理而未按时办理的，每例扣1分；受到服务对象投诉的，每例扣2分。

6. 月审批办结件回访被评为一般的，每例扣 2 分；不满意的，每例扣 3 分。意见建议整改落实不到位的，每例扣 3 分。

7. 上班迟到、早退的，每例扣 2 分；无故旷工、脱岗的，每例扣 3 分。

8. 上班时间吃零食、打瞌睡、聚众聊天、着装不整、举止不端的，每例扣 3 分。

9. 上班时间用电脑或手机浏览与办公无关软件，每例扣 2 分；用微信、QQ 等聊天的，每例扣 2 分；存在炒股、玩游戏、看视频、淘宝购物等，每例扣 5 分。

10. 办公电脑、打印机、复印机、扫描仪等硬件配置不齐全，每例扣 3 分。

(二) 受理登记标准化 (100 分)

1. 未及时提取预登记窗口审批件的，每例扣 2 分。

2. 未执行审批服务窗口一审核准的，每例扣 2 分。

3. 符合条件不受理的或该即办不即办的，每例扣 5 分。

4. 要求服务对象“重复提供、反复提供、无理提供”审批材料的，一经发现，每例扣 3 分。

5. 因工作人员原因造成资料缺失或办件出现不良后果的，每例扣 3 分。

6. 办件完结后，未及时通知申请人（或代办人）的，每例扣 2 分。

7. 擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理的，每例扣 3 分。

（三）告知说明标准化（100 分）

1. 行政许可窗口工作人员在接待办理中，未一次性书面告知申请人依法提交相关办事材料的，每例扣 3 分；告知出错的，每例扣 3 分。

2. 如遇因申请人申请要件不齐、资料不全、法律法规、政策规定不明等原因不能立即受理审批的，窗口工作人员未告知不予以受理或不予以审批理由的，每例扣 2 分。

3. 不予以受理或不予以审批告知理由内容过于简单，不能达到告知要求的，每例扣 2 分。

4. 受理之后发现申请材料不齐全或者不符合法定形式的，未在 5 个工作日内一次性告知申请人需要补正的全部内容的，每例扣 3 分。

(四) 服务模式标准化 (100 分)

1. 所有行政许可事项未向社会公开的，每例扣 5 分；公开内容不完整、不清楚的，每例扣 3 分；

2. 未及时更正和更新行政许可事项信息的，每例扣 5 分；未及时动态发布相关行政许可事项的改进、提升信息的，每例扣 5 分。

3. 未对功能、方法、对象重复的审查环节合并、整合、精简的，每例扣 5 分；审批环节先后顺序设置不合理的，每例扣 5 分。

4. 申请事项无人受理、申请材料齐全且符合法定形式和审批权限的申请事项不予受理，每例扣 5 分；服务不到位、任务未完成的，每例扣 5 分。

5.擅自增加办理环节和办理条件、对已经受理的事项无正当理由停止办理的，每例扣5分；逾期不予办理，每例扣5分；未按规定收费，每例扣1分。

6.因未按规矩办理行政许可事项受理，引发投诉、行政复议、行政诉讼的，每例扣5分；且根据投诉处理效果满意度，酌情赠扣评价值。

国家外国专家局

2017年4月